



# Atención de incidencias en inglés

**Sku:** CT0282

**Horas:** 19

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes. 2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor. 2.1 Saludos. 2.2 Presentaciones. 2.3 Fórmulas de cortesía habituales. 3 Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral y escrita. 4 Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores. 5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes. 6 Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad. 7 Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica. 8 Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte. 9 Documentación escrita en relación a imprevistos. 10 Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional. 11 Normas y usos socio-profesionales habituales en el transporte internacional. 12 Accidentes, siniestros, Salud y bienestar. Servicios de urgencia. 13 Mecánica. Averías.